

# 《旅行社管理与实务》

## 图书基本信息

书名：《旅行社管理与实务》

13位ISBN编号：9787307068285

10位ISBN编号：7307068281

出版时间：2009-1

出版社：武汉大学出版社

页数：265

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《旅行社管理与实务》

## 前言

从1845年英国人托马斯·库克创建了世界上第一家旅行社起，迄今为止的160多年里，旅行社行业经历了从最初的产业导入阶段、产业成长阶段到目前的产业成熟阶段。进入20世纪下半叶以来，随着人类社会的进步和经济的飞速发展，国际国内游客量的增多及旅游支出的大幅度增长，旅游经济越来越成为经济建设的重要增长点。如今，旅行社行业与旅游饭店行业、旅游交通行业并驾齐驱，成为现代旅游产业的三大支柱。随着1978年开始实施对外开放的政策，我国旅游业取得了长足发展，尤其是旅行社行业，无论从数量上还是质量上都产生了飞跃，为我国旅游业做出了较大贡献。旅游业产业地位的不断提升，社会对旅游服务日益增长的需求，已经极大地拉动了旅游职业高等教育的发展。为加强高校旅游专业的学科建设，适应旅行社行业发展对加快培养旅游人才的迫切需要，结合高职高专院校旅游专业教学的实际情况，来自多所高校的教师、专家们通力合作，编写了此教材。本教材以旅行社业务为主题，紧扣高职高专教育的职业化特点，坚持以岗位能力培养为重点，以形成技术能力为主线，按照现代旅行社经营管理的实际工作流程，系统地阐述了旅行社各职能部门的职能与管理实务，介绍了较多的管理案例和操作规范，将技能的学习、训练与应用，贯穿于全书的始终，极具实用性和操作性。

# 《旅行社管理与实务》

## 内容概要

《旅行社管理与实务》以旅行社业务为主题，紧扣高职高专教育的职业化特点，坚持以岗位能力培养为重点，以形成技术能力为主线，按照现代旅行社经营管理的实际工作流程，系统地阐述了旅行社各部门的职能与管理实务，介绍了较多的管理案例和操作规范，将技能的学习、训练与应用，贯穿于全书的始终，极具实用性和操作性。

# 《旅行社管理与实务》

## 书籍目录

第一章 旅行社概述 第一节 旅行社的历史与现状 第二节 旅行社的性质与行业特点 第三节 旅行社的分类及其基本业务 第四节 旅行社行业的发展趋势第二章 旅行社的设立 第一节 旅行社设立的条件与程序 第二节 旅行社的组织结构第三章 旅行社产品开发 第一节 旅行社产品综述 第二节 旅行社产品开发及趋势 第三节 旅游线路设计第四章 旅行社营销策略 第一节 旅行社产品的价格策略 第二节 旅行社销售渠道的经营策略 第三节 旅行社的促销策略 第四节 旅行社的品牌策略第五章 旅行社计调 第一节 计调部概述 第二节 计调部的组织保障 第三节 计调部采购业务 第四节 旅行社计调操作业务第六章 旅行社的接待业务 第一节 入境旅游接待 第二节 出境旅游接待 第三节 国内旅游接待 第四节 特殊旅游接待第七章 旅行社的人力资源管理 第一节 旅行社人力资源管理概述 第二节 旅行社人力资源的获得 第三节 旅行社人力资源的保值与增值 第四节 旅行社的绩效管理与薪酬设计 第五节 旅行社企业文化建设第八章 旅行社服务质量管理 第一节 旅行社服务质量管理概述 第二节 旅游投诉管理 第三节 旅游事故处理第九章 旅行社团队结算业务 第一节 旅行社国内结算 第二节 旅行社国际结算第十章 旅行社危机管理 第一节 旅行社危机管理概述 第二节 旅行社危机的表现形式 第三节 旅行社危机管理与应对策略参考文献

## 章节摘录

**第二节 旅行社的组织结构** 组织结构是一个企业正常运转的基础框架。旅行社若要正常运转，必须建立合适的组织结构。

**一、组织结构的含义** 何谓组织？比较一致的看法认为组织具有两重含义：首先，组织是一种管理机构设置，是企业为了完成特定的目标与任务，依照一定的原则，通过一定的规章制度建立起来的企业内部管理体系。其次，组织是一种管理活动，是企业围绕自己的目标与任务，在责、权、利统一的基础上对生产与经营活动进行分工、协调、计划、指挥、监督、控制的过程，也有人称为企业内部管理。

**二、旅行社组织结构设计的原则** （一）目标原则 目标原则要求旅行社在进行组织设计时应该以事建机构，并明确职能、任务和工作量，再配置必须的人员，而不是因人设岗，因岗找事。（二）分工协作原则 劳动分工的细化、专业化，往往能产生比较高的劳动生产率。行业不同；管理的方法与重点就要有区别，组织结构也就有差别。例如旅游饭店的管理多侧重于企业内部，因而它更适合于集权式组织结构；而旅行社管理的重点在于市场，以对外销售为主，故更适合于分权式组织结构。当然并非分工越细越好。

# 《旅行社管理与实务》

## 编辑推荐

为加强高校旅游专业的学科建设，适应旅行社行业发展对加快培养旅游人才的迫切需要，结合高职高专院校旅游专业教学的实际情况，特编写《旅行社管理与实务》。

# 《旅行社管理与实务》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)